

**ANALISIS PROSES PELAYANAN
PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Zaky Mubarak
201510160311186

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2020

SKRIPSI

ANALISIS PROSES PELAYANAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Oleh :

Zaky Mubarak

201510160311186

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Januari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Ikhlas Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PROSES PELAYANAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Zaky Mubarak

NIM : 201510160311186

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Januari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Aniek Rumijati, M.M.

Penguji II : Dr. Iqbal Robbie, M.M.

Penguji III : Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Penguji IV : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zaky mubarak
NIM : 201510160311186
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul "Analisis Proses Pelayanan resep obat pada Apotik Rumah Sakit Pendidikan Universitas Muhammadiyah Malang" adalah karya saya dan dalam naskah saya tidak terdapat karya ilmiah yang ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia **TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta di proses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir dari penelitian yang saya lakukan dapat dijadikan sebagai sumber pustaka.

Malang , 13 Januari 2019

Yang Menyatakan,



Zaky Mubarak

ANALISIS PROSES PELAYANAN
PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Zaky Mubarak

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jalan Raya Tlogomas No.246 Malang, Jawa Timur
[Email: zakymubarakk@gmail.com](mailto:zakymubarakk@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses yang mengalami pemborosan, faktor penyebab terjadinya pemborosan, dan usulan perbaikan beserta prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang. Rumah Sakit Pendidikan Universitas Muhammadiyah Malang merupakan salah satu dari berbagai macam unit bisnis yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari observasi dan dokumentasi yaitu waktu setiap aktivitas proses dan alur proses. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 resep pada pelayanan Rawat jalan non bpjs . Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Pemetaan fungsi waktu, *Fish bone*, dan FMEA (*Failure modes and effect*). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada 6 proses yang memiliki masalah dan yang harus segera diperbaiki yaitu proses dalam pembuatan struk pembayaran

Kata kunci: Alur proses, Pemetaan Fungsi waktu, *Fish bone* dan FMEA

ANALYSIS OF SERVICE PROCESSES ON PHARMACY
INSTALLATION OF MUHAMMADIYAH MALANG
UNIVERSITY EDUCATION HOSPITAL

Zaky Mubarak

*Study Program of Management Faculty of Economy and Business
University of Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No.246 Malang
[Email: zakymubarakk@gmail.com](mailto:zakymubarakk@gmail.com)*

ABSTRACT

This studied aims to determine the process of waste, the factors causing waste, and proposed improvements and priority improvements that must do by the Pharmacy Hospital of the University of Muhammadiyah Malang. Muhammadiyah University of Malang Education Hospital is one of a variety of business units owned by the Muhammadiyah University of Malang. The data used in this study are primary and secondary data, obtained from observation and documentation, namely the time of each process activity and process flow. The sample used in this study amounted to 30 recipes in nonBPJS outpatient services. The sample collection technique used the accidental sampling method. Data analysis techniques used are time function mapping, fishbone, and FMEA (failure modes and effects). The results of this study can be concluded that 6 processes have problems, and which must be corrected immediately, namely the process of making payment receipts

Key words : Flow Process, Time function mapping, Fish bone, FMEA

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat serta hidayahnya, sholawat dan salam pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW atas pertolongannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Arus Kas, Modal Kerja, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Solvabilitas Perusahaan Manufaktur”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak jauh dari kekurangan, dan tentunya tidak akan selesai tanpa dukungan dari berbagai pihak sehingga keterbatasan dan kekurangan tersebut dapat di minimalisir. Untuk itu, dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Marsudi, M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Dra. Uci Yulianti, M.M., Dosen wali kelas Manajemen D 2015 Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
5. Baroya Mila Shanty, SE., MM., Dosen pembimbing satu yang penuh dengan kesabaran dalam memberikan arahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
6. Dra. Triningsih Sri S., MP Dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Ayah E. Rahmat Taufik dan Ibunda Nurhayati Nufus yang telah banyak memberikan doa, dukungan, serta pengorbanannya baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Terima kasih kepada kakak saya Arief Rudini Taufik dan adik saya Nakhla Aulia Hilwa yang selalu memberikan motivasinya dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada Septianawati Mashela yang tiada hentinya memberikan dukungan dan dorongan kepada saya sampai terselesaikannya skripsi ini.
11. Terima kasih kepada AH. Zul Afif, Ekky ilham, Fauzi Sopiana Ayu Ningtiya, Heru kurniawan, M. Alfin Tidiyanto. SP, dan Rahmat Vijay Kusuma, yang

memberikan dukungan, motivasi, do'a, serta membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

12. Terima kasih Manajemen D 2015, yang selalu hadir dalam memberikan dukungan dan do'a dalam penyusunan skripsi ini.

13. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga kebaikan dan pertolongan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian insyallah akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih baik. Sedemikian jauh penulis berusaha untuk menjadikan skripsi ini dapat memenuhi harapan, namun karena kekurangan dan keterbatasan tentunya penulisan ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran guna kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil tulisan ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan kedepannya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 13 Januari 2020

Zaky Mubarak
201510160311186

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori dan Penelitian terdahulu	8
1. Kajian Teori	8
2. Penelitian terdahulu	17
B. Kerangka Pikir Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Lokasi Penelitian	23
B. Jenis Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Definisi Operasional Variabel	24
E. Jenis dan Sumber Data	25
F. Teknik Pengumpulan Data	25
G. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Sampel Penelitian	37
B. Deskripsi Data	58
C. Analisis Data	59

D. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	82
C. Keterbatasan penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Diagram sebab akibat	29
Gambar 3.2 Diagram sebab akibat	29
Gambar 3.3 Diagram sebab akibat	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.2 Alur proses pelayanan resep obat.....	48
Gambar 4.3 Tata Letak.....	50
Gambar 4.4 Rantai Pasokan	53
Gambar 4.5 Alur proses pelayanan resep obat	60
Gambar 4.6 Pemetaan Fungsi Waktu	62
Gambar 4.7 Faktor Permasalahan Keterlambatan struk pembayaran	65
Gambar 4.8 Faktor Permasalahan Menerima informasi pembayaran	66
Gambar 4.9 Faktor Permasalahan Menulis Etiket.....	67
Gambar 4.10 Faktor permasalahan Penyiapan obat.....	68
Gambar 4.11 Faktor Permasalahan pengecekan kesesuaian obat	69
Gambar 4.12 Faktor Permasalahan menyerahkan obat.....	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Masalah pelayanan RSP UMM	4
Tabel 3.1 Nilai indikator <i>Saverity</i>	31
Tabel 3.2 Nilai indikator <i>occurrence</i>	33
Tabel 3.3 Nilai indikator <i>detection</i>	35
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Instalasi Farmasi RSP UMM	45
Tabel 4.2 Shift Karyawan	46
Tabel 4.3 Shift Kerja Pelayanan Instalasi farmasi	46
Tabel 4.4 Jenis jasa yang disediakan RS UMM.....	51
Tabel 4.5 Shift karyawan	52
Tabel 4.6 Shift kerja pelayanan In stalasi farmasi	52
Tabel 4.7 Jenis jasa yang disediakan RS UMM.....	55
Tabel 4.8 Proses pelayanan resep obat.....	59
Tabel 4.9 Proses yang Bermasalah	63
Tabel 4.10 Permasalahan lama membuat struk pembayaran	64
Tabel 4.11 Permasalahan keterlambatan menerima informasi pembayaran	66
Tabel 4.12 Permasalahan menulis etiket sesuai resep.....	67

Tabel 4.13 Permasalahan lama dalam menyiapkan obat	68
Tabel 4.14 Permasalahan lama dalam mengecek kesesuaian obat	69
Tabel 4.15 Permasalahan pelayanan informasi obat	70
Tabel 4.16 Proses pelayanan resep obat.....	73
Tabel 4.17 Daftar efek dari tiap kesalahan <i>severity</i>	73
Tabel 4.18 Daftar efek <i>occurrence</i> pada proses pelayanan resep obat	76
Tabel 4.19 Daftar efek <i>detection</i> pada proses pelayanan resep obat.....	78
Tabel 4.20 RPN(<i>Risk Priority Number</i>).....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Proses pelayanan Resep Obat

Lampiran 2. Hasil wawancara dari pasien

Lampiran 3. Pemetaan Fungsi waktu

Lampiran 4. Hasil wawancara dari kepala instalasi farmasi



DAFTAR PUSTAKA

- Danyel Suryana. 2018. "Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat jalan RS Atma Jaya". Jurnal Arsi
- Dima Lintya K.Z. 2015 "Penggunaan Konsep Lean untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Anna Medika Bekasi" Jurnal Arsi
- Effendi Mohamad, Nor Wahida, dkk. 2018." Waste Reduction Health Care Service by Value Stream Mapping Implementation". Japan Society of Mechanical Engineers
- Haming, Murdifin & Nurnajamuddin Mahfud. 2014 Manajemen Produksi Modern : Operasi Manufaktur dan Jasa. Jakarta : Bumi Aksara
- Harshal, Yogesh, Chetan. 2015." Value Stream Mapping (VSM) A case study in orthopaedic Hospital". IRJET
- Heizer, Jay & Barry Render. 2014. Manajemen Operasi Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. Jakarta : Salemba Empat
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. Metode riset untuk bisnis & ekonomi. Jakarta : Erlangga
- Moh, Nazir, 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pretty Kristianti. 2015." Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit "x" Tahun 2015 dengan pendekatan Lean Hospital". Jurnal Arsi
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan No. 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
- Rofi'atun Suryani, Wakhid Slamet, dkk. 2017." Analisis Pelayanan Rawat Jalan rumah sakit umum Daerah di Yogyakarta dengan pendekatan Lean Hospital". Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- Sasan, khorasani, Jennifer, dkk. 2017."*Value Stream Mapping A Case Study in Ortopaedic Hospital*. International Research Journal of Engginering and Technology
- Sugiyono, 2009. Metode penelitian kuantitatif dan RnD. Bandung : Alfabeta
- Sigit Heru, Purnawan Adi, dkk. 2018." Perancangan Model Layanan instalasi Farmasi Rumah sakit untuk mengurangi waktu antrian pada pelayanan obat di Farmasi (study kasus : RSUD Dr. Adhyatama, MPH Kota Semarang". Industrial Engineering Online Journal
- Siti Haizatul & Rohaizan Ramlan. 2015. *Patient Process Flow Improvement : Value Stream Mapping*". Journal of Management Research.
- Toni Hanjaya. 2015. "Analisis Alur Proses Pada Pelayanan Pembelian Sepeda Motor". Skripsi : UMM

Yulizar Widiatama. 2018. “Simulasi Perbaikan Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Pendekatan Lean Hospital Pada Rumah Sakit Umum (Rsu) Kabupaten Tangerang”. JITMI Vol.1 Nomor 1



ANALISIS PROSES PELAYANAN PADA INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

ORIGINALITY REPORT

11%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.scribd.com

Internet Source

5%

2

journal.fkm.ui.ac.id

Internet Source

2%

3

Anita Megayanti, Roy Amrullah. "ANALISIS ANTRIAN DALAM PENDAFTARAN PENGOBATAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE FISHBONE (STUDI KASUS : RSUD MOEWARDI SOLO)", JSil (Jurnal Sistem Informasi), 2018

Publication

2%

4

www.coursehero.com

Internet Source

2%

5

pt.scribd.com

Internet Source

2%